

PERKUAT PENGELOLAAN PENGADUAN, OMBUDSMAN KEPRI DORONG SINERGI TIGA INSTANSI KUNCI DEMI KEPUASAN MASYARAKAT

Rabu, 11 Februari 2026 - kepri

WBN,Batam - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri), Dr. Lagat Siadari, menegaskan bahwa penanganan pengaduan masyarakat kini menjadi tolak ukur utama dalam menilai kinerja pelayanan publik Pemerintah Daerah (Pemda). Hal ini disampaikan dalam kegiatan "Induksi Pengawasan Pengelolaan Pengaduan dan Monitoring SP4N Lapor!" yang digelar di Pusat Informasi Haji (PIH) Batam, Senin (09/02/2026).

Dalam arahannya, Lagat menyatakan adanya perubahan besar dalam standar penilaian Ombudsman RI. Jika dulu penilaian hanya melihat ada atau tidaknya sarana pengaduan, kini fokus beralih pada hasil nyata (output) dan dampak yang dirasakan masyarakat (outcome).

"Kami tidak lagi hanya mengecek apakah ada kotak saran atau nomor pengaduan. Kami masuk ke substansi. Apakah aduan itu diselesaikan? Apakah masyarakat merasakan perubahan setelah melapor? Pengaduan adalah ruang koreksi, bukan beban administrasi," tegasnya.

Meski sebagian besar Pemda di Kepri saat ini dinilai sudah berada di jalur yang benar (on the track), Ombudsman menyoroti satu kendala klasik yakni tingginya rotasi jabatan.

"Cepatnya pergantian petugas pengelola pengaduan seringkali membuat kualitas pelayanan naik-turun. Untuk itu, kami minta komitmen penuh dari Kepala Daerah agar standar penanganan laporan tetap konsisten meski personelnnya berganti," ucap Lagat.

Untuk memperkuat sistem pengawasan, Ombudsman Kepri mendorong sinergi tiga instansi kunci pengelola pengaduan di daerah yaitu, Diskominfo sebagai penyedia kanal dan teknologi, Inspektorat sebagai pengawas internal dan Biro Ortal sebagai pengelola tata laksana organisasi.

"Ketiga lembaga ini harus duduk bersama minimal dua kali setahun untuk menyamakan persepsi. Dengan data yang akurat, kendala di lapangan bisa kita deteksi dan selesaikan lebih dini," tambah Lagat.

Melalui penguatan aplikasi SP4N-LAPOR! dan kanal internal lainnya, Ombudsman Kepri berharap pelayanan publik di Kepri tidak hanya sekedar berjalan, tapi benar-benar memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Dalam kegiatan turut diisi dengan Monitoring SP4N Lapor Pemerintah Daerah Provinsi/ Kota/ Kabupaten se-Kepulauan Riau, Penyampaian perkembangan Kinerja Pengelolaan Pengaduan oleh masing - masing Pemda dan Rencana Aksi. (*)